

Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Berkomunikasi Interpersonal

Nurul Rahmi

Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan kegiatan yang sangat sering dilakukan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Istilah komunikasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *communication* yang berasal dari kata Latin, *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama disini artinya sama makna dalam membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampaian pesan dari orang yang menerima pesan baik secara verbal maupun nonverbal.

¹Komunikasi juga merupakan kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap manusia. Jenis komunikasi yang sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih baik itu secara tatap muka maupun tidak, yang dapat diketahui secara langsung, bagaimana respon dari hasil kegiatan komunikasi tersebut.² Menurut Muhammad, komunikasi interpersonal adalah peroses pertukaran informasi diantara seseorang dengan orang lain yang dapat diketahui respon dari pelaku komunikasi secara langsung.³ Jadi, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh dua orang

¹ Supraktiknya, A, *Komunikasi Antarpribadi*, Yogyakarta: Kanisius, 2014.

² Damayani, Ninig Agustini., "Interpersonal Skill dalam Pelayanan Perpustakaan", *Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol 1, No 1, Juni 2005.

³ Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

atau lebih yang di dalamnya terdapat informasi dan saat berkomunikasi kita dapat mengetahui reaksi atau respon yang diberikan oleh *communican* dan adanya timbal balik (*feed back*) antara *communicator* dan *communican*.

Kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat dibutuhkan oleh setiap manusia agar dia dapat menjalani semua aktivitas dengan lancar terutama dalam kondisi lingkungan kerja dimana di lingkungan sehari-hari manusia berhadapan langsung dengan rekan kerja mereka dan itu sangat dibutuhkan komunikasi interpersonal yang baik dan benar. Contohnya seperti dokter dan pasien, dosen dan mahasiswa, pegawai bank dan nasabah. Tidak hanya dalam profesi itu saja, dalam dunia perpustakaan juga dibutuhkan komunikasi interpersonal yang baik antara pustakawan dan pemustaka. Kegiatan ini sangat penting dilakukan di perpustakaan karena akan menunjang pelayanan yang baik untuk pemustaka. Hal ini disebabkan karena pustakawan merupakan orang yang sangat bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang baik untuk pemustaka sehingga pustakawan akan menjumpai pemustaka yang memiliki watak dan sikap yang berbeda-beda. Dalam menghadapi ini pustakawan perlu mempunyai komunikasi yang baik terhadap pemustaka sehingga akan memberikan pelayanan dan citra yang baik terhadap pemustaka. Jarang kita jumpai di perpustakaan di saat kita memasuki perpustakaan ada yang menyambut kita di depan pintu sembari berucap "Selamat datang, ada yang bisa dibantu?", hampir tidak pernah dijumpai. Sebenarnya, itu merupakan salah satu komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan di perpustakaan. Selain itu, bentuk komunikasi di perpustakaan dapat dilihat dari penelusuran koleksi, peminjaman koleksi, dan pengembalian koleksi perpustakaan.

Namun, keadaan yang sering dijumpai di lapangan menunjukkan bahwa pustakawan masih belum memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan efektif. Namun demikian banyak pandangan yang mengatakan bahwa pustakawan itu judes, berkaca mata tebal, tidak menyukai keributan. Maka pandangan tersebut harus dihilangkan dengan cara mempelajari bagaimana

cara berkomunikasi yang baik dan efektif kepada orang lain. Dengan mempelajari komunikasi interpersonal yang efektif maka pustakawan akan mengetahui bagaimana melayani pengguna dengan penyampaian pesan dan bahasa yang efektif.

Dengan demikian pengetahuan akan komunikasi yang baik dan efektif sangat penting bagi pustakawan agar mereka dapat menjadi pustakawan yang profesional dan dapat memberikan layanan prima (*excellent service*) kepada para pencari informasi. Dari uraian di atas dapat diambil rumusan masalah mengenai “Bagaimana bentuk komunikasi interpersonal yang baik dalam melayani pemustaka dan kendala apa saja yang dihadapi pustakawan dalam melakukan komunikasi interpersonal kepada pemustaka?”

B. Pembahasan

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

De Vito menjelaskan komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi di antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara. Contohnya seperti komunikasi antara ibu dan anak, guru dan siswa, dokter dan pasien, dsb.⁴

Agar mampu memulai, mengembangkan, dan memelihara komunikasi yang akrab dan hangat dengan orang lain kita perlu memiliki sejumlah keterampilan dasar berkomunikasi. Menurut Johnson, beberapa keterampilan dasar yang dimaksud adalah sebagai berikut. *Pertama*, kita harus saling mampu memahami yaitu saling membuka diri dengan sikap apa yang sedang dihadapi termasuk kata, perbuatan yang dilakukan oleh lawan komunikasi. *Kedua*, kita harus mampu mengkomunikasikan pikiran dan perasaan kita secara tepat dan jelas. Cara ini dilakukan agar kita dapat mengetahui perasaan dengan cara mendengarkan, mengembangkan, dan memelihara komunikasi dengan orang lain. *Ketiga*, kita harus mampu saling menerima, memberikan

⁴ DeVito, Joseph A, *The Interpersonal Communication Book*. 6th ed. New York: Harper Collins, 1992.

dukungan, dan saling menolong. Dimana kita harus mampu menanggapi keluhan orang lain dengan cara-cara yang bersifat menolong. *Keempat*, kita harus mampu memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah antarpribadi yang muncul saat berkomunikasi dengan orang lain.⁵

2. Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, baik lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, mereka mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data, dan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar perasaan dan pemikiran, saling berdebat, dan bertengkar.⁶

Menurut Johnson, terdapat tujuh unsur dasar dalam komunikasi verbal yaitu :⁷

- a. Penyampaian pesan yang mengandung isi tertentu seperti maksud, gagasan, dan perasaan yang ada dalam diri pengirim pesan sesuai dengan tingkah laku.
- b. Adanya proses kodifikasi pesan. Maksudnya, pengirim pesan mengubah gagasan, perasaan, dan maksud lainnya ke dalam pesan yang dapat dikirimkan.
- c. Proses pengiriman pesan kepada penerima.
- d. Adanya saluran atau media yang digunakan dalam proses pengiriman pesan.
- e. Proses dekodifikasi pesan oleh penerima. Penerima menafsirkan makna pesan.
- f. Tanggapan batin oleh penerima pesan terhadap hasil interpretasinya tentang makna pesan yang ditangkap.
- g. Kemungkinan terjadinya hambatan tertentu.

⁵ Supratiknya, A, *Komunikasi Antarpribadi...*, hlm 10-11.

⁶ Wibowo, Faisal, "Komunikasi Verbal dan Nonverbal", dalam www.blogspot-faisalwibowo.com. Akses tanggal 3 Oktober 2015.

⁷ Supratiknya, A, *Komunikasi Antarpribadi...*, hlm 31.

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata yang dilakukan dengan menggunakan ekspresi wajah, gerak tangan, jarak kontak mata, sikap tubuh, dan sentuhan. Itulah sebabnya komunikasi nonverbal dirumuskan sebagai berikut : setiap bentuk perilaku manusia yang langsung dapat diamati oleh orang lain dan perilaku manusia yang mengandung informasi tertentu tentang pengirim atau pelakunya.⁸

Menurut Johnson, perilaku komunikasi nonverbal memiliki beberapa ciri sebagai berikut :

- a. Merupakan kebiasaan, maka bersifat otomatis dan jarang kita sadari.
- b. Berfungsi dalam penyampaian perasaan yang bukan bersifat kata.
- c. Komunikasi nonverbal merupakan sarana utama untuk mengungkapkan emosi.
- d. Memiliki makna yang berlainan pada berbagai lingkungan budaya yang berbeda.

Memiliki makna yang berbeda dari orang ke orang atau pada orang yang sama namun berlainan makna⁹.

3. Keterampilan Interpersonal Pustakawan

Dalam dunia perpustakaan, layanan merupakan tugas yang sangat penting dilakukan dan diberikan kepada pemustaka perpustakaan baik layanan terbuka maupun layanan tertutup. Selain layanan yang baik, pustakawanan juga dituntut untuk dapat berkomunikasi secara baik dan efektif kepada pemustaka. Pustakawan merupak pelaku utama dalam membangun perpustakaan, dengan adanya pustakawan yang baik dan ramah akan membuat perpustakaan itu menjadi lebih baik sehingga citra

⁸ Wibowo, Faisal, "Komunikasi Verbal dan Nonverbal", dalam www.blogspot-faisalwibowo.com. Akses tanggal 3 Oktober 2015.

⁹ *Ibid*, hlm 62-63.

perpustakaan dan pustakawan naik. Selain itu, kualitas pustakawan juga dilihat dari latar belakang pendidikan yang sesuai dengan keahlian di bidangnya, kepribadian, dan juga kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi.

Dalam hal ini, kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan menjadi pokok utama yang sangat penting karena pustakawan dihadapkan langsung dengan khalayak ramai dalam melakukan pelayanan. Kemampuan pustakawan dalam melakukan komunikasi interpersonal yang baik akan menentukan keberhasilan pustakawan dalam melaksanakan tugasnya dan mendapatkan komentar-komentar positif yang merupakan suatu kebanggaan yang akan diterima pustakawan dari pemustaka sehingga ini akan memacu pustakawan dalam melaksanakan tugas mereka.

4. Keterampilan yang Harus Dimiliki Pustakawan

Selain komunikasi interpersonal yang baik, pustakawan juga harus memiliki keterampilan yang baik lainnya dalam memberikan layanan kepada pemustaka, antara lain :¹⁰

a. Image

Sampai saat ini image pustakawan masih dianggap sebagai image yang menyeramkan, pustakawan sering diartikan sebagai orang yang menjaga buku, berkaca mata tebal, dan cupu. Namun demikian, dengan berbedanya karakter pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, pustakawan harus pandai-pandai berinteraksi dengan pemustaka agar dapat memberikan harapan yang diinginkan oleh pemustaka sehingga pandangan masyarakat mengenai pustakawan yang dianggap cupu dan culun akan hilang.

¹⁰ Ninis, Agustini Damayani, "Interpersonal Skill dalam Pelayanan Perpustakaan", *Pustaha : Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol 1, No.1, Juni 2005, Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Padjajaran., hlm 24-26.

b. Good Interpersonal Skill

Good interpersonal skill merupakan kunci sukses dalam pelayanan perpustakaan karena dalam hal ini melibatkan banyak kontak dengan orang lain. Seperti contohnya pada perpustakaan, kemampuan ini tidak hanya menuntut keterampilan dalam berinteraksi dan berkomunikasi yang efektif tapi juga membangun hubungan yang hangat dan baik dengan individu lainnya dan pustakawan harus memberikan image yang positif kepada pemustaka. Contohnya : di saat pemustaka merasa bingung dalam mencari koleksi maka pustakawan tanpa diminta langsung menghampiri pemustaka tersebut sembari bertanya “ada yang bisa saya bantu? Koleksi apa yang anda cari?”

c. Customer Care

Customer care merupakan layanan pelanggan, dimana perpustakaan memberikan layanan kepada pemustaka. Dalam hal ini karakter dan kebutuhan pemustaka berbeda-beda, ada pemustaka yang ingin dilayani dengan santai, tetapi ada juga pemustaka yang ingin dilayani dengan cepat dan tegas. Sebagai contoh nyata yang penulis alami di perpustakaan : penulis pernah melihat pemustakan yang ingin dilayani dengan santai sambil berdiskusi dengan pustakawan, pada saat itu pemustaka tersebut sedang merasa kebingungan dalam mengakses e-jurnal yang ada pada perpustakaan dan lalu pemustaka tersebut meminta bantuan bagaimana cara menggunakan e-jurnal tersebut. Untuk itu juga pustakawan harus beradaptasi dan mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi dalam melayani pemustaka.

d. Penampilan Staff

Penampilan seseorang sering menggambarkan siapa dia, apa profesi, apa statusnya, dan apa pendidikannya.

Dalam dunia perpustakaan juga demikian, sering kali pustakawan dianggap biasa saja karena tidak memiliki identitas yang menonjol. Misalnya saja dokter, dari jauh pun orang sudah tau bahwa itu dokter karena dokter memiliki identitas yang khas yaitu dokter identik dengan baju rompi putih, di lehernya terdapat stetoskop sehingga orang dapat langsung berfikir itu dokter. Namun yang terjadi di perpustakaan khususnya pustakawan tidak, banyak yang tidak mengetahui tentang identitas pustakawan.

- e. Penggunaan tata cara yang tepat, tata cara yang baik dalam berinteraksi merupakan hal yang dibutuhkan pustakawan. Interaksi yang dimaksud seperti mengucapkan “selamat pagi”, “ada yang bisa dibantu”, kata-kata tersebut akan memberikan kenyamanan dan bantuan kepada pengguna yang sedang mengalami kebingungan dalam pencarian informasi.
- f. Menciptakan hubungan baik dengan pengguna, pekerjaan pustakawan adalah membangun hubungan yang baik dengan pengguna sehingga pengguna merasakan kepuasan jika berada di perpustakaan. Dalam menjalin hubungan yang baik dengan pengguna, pustakawan harus mengetahui apa yang diinginkan oleh pengguna.

5. Kendala yang Dihadapi Pustakawan Dalam Komunikasi Interpersonal

Dalam komunikasi dalam terjadi salah paham karena dalam komunikasi dapat muncul halangan-halangan. Komunikasi yang merupakan proses pertukaran makna dari pengirim, media, dan berakhir pada penerima dan menerima pesan. Dalam komunikasi dalam terjadi salah paham atau salah pengertian sehingga pesan yang disampaikan tidak ditanggapi sebagaimana yang diinginkan oleh pengirim pesan. Begitu juga yang terjadi di perpustakaan, halangan yang dihadapi dalam komunikasi yaitu susahny

pustakawan mengetahui apa yang diinginkan oleh pemustaka, misalnya pemustaka membutuhkan buku A namun pustakawan mendengar buku C, itulah yang kadang-kadang membuat *miss communication* antara pustakawan dan pemustaka.

a. Penyampaian pesan

Pada penyampaian pesan, kendala yang dihadapi yaitu :

- Tulisan yang jelek sehingga tidak dapat dibaca. Contohnya : di perpustakaan jika pemustaka ingin meminjam buku tandon maka pemustaka harus menulis judul buku dan pengarang, kesalahan *miss communication* yang terjadi jika tulisan jelek pustakawan tidak dapat membaca dan akan memberikan literatur yang salah.

b. Penerima pesan

Pada penerimaan pesan, kendala yang dihadapi yaitu :

- Adanya gangguan-gangguan fisik, seperti : penerangan, penglihatan, pendengaran, suara yang berisik sehingga tidak terdengar.
- Kesehatan fisik, seperti : sakit, lelah, dan tidak semangat dalam bekerja.
- Latar belakang pendidikan.

c. Asumsi

Asumsi adalah pengandaian yang dibuat oleh penerima tentang pesan yang diterimanya, asumsi ini diambil oleh penerima pesan jika pesan dirasa terlalu sulit diterima karena memuat data dan fakta yang banyak atau terlalu berkepanjangan.

d. Bahasa

Bahasa, baik verbal maupun nonverbal merupakan wahana dalam berkomunikasi, kendala yang dihadapi yaitu :

- Kata yang sama namun diartikan secara berbed.
- Kata terlalu luas.
- Banyak menggunakan istilah yang jarang didengar.

- Kalimat bertele-tele sehingga sulit untuk dimengerti.¹¹

C. Kesimpulan

Pekerjaan sebagai pustakawan sangat menuntut pustakawan dalam berinteraksi kepada banyak orang, komunikasi merupakan alat yang dapat membangun hubungan baik antara pustakawan dan pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk mempunyai *good communication and good interpersonal skill* agar dapat diterima oleh pemustaka. Pustakawan juga harus mengetahui bagaimana karakter dan sifat pemustaka karena tidak semua pemustaka memiliki kebutuhan yang sama. Pustakawan juga harus mengetahui kendala apa saja yang dialami dilapangan dalam memberikan layanan yang efektif dan baik kepada pemustaka.

D. Daftar Pustaka

Agus, M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Yogyakarta : Kanisius, 2003.

Damayani, Ninig Agustini., "Interpersonal Skill dalam Pelayanan Perpustakaan", *Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol 1, No 1, Juni 2005.

DeVito, Joseph A, *The Interpersonal Communication Book*. 6th ed. New York: Harper Collins,1992.

Muhammad, Arni, *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Ninis, Agustini Damayani, "Interpersonal Skill dalam Pelayanan Perpustakaan", *Pustaha : Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol 1, No.1, Juni 2005, Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Padjajaran., hlm 24-26.

Supraktiknya, A, *Komunikasi Antarpribadi*, Yogyakarta: Kanisius, 2014.

¹¹ Agus, M. Hardjana, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Yogyakarta : Kanisius, 2003.

